



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000029976

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003435-96.2025.8.26.0451, da Comarca de Piracicaba, em que é apelante ANA CLAUDENICE PAGOTO DE SOUSA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 23ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores TAVARES DE ALMEIDA (Presidente), JORGE TOSTA E EMÍLIO MIGLIANO NETO.

São Paulo, 30 de janeiro de 2026.

TAVARES DE ALMEIDA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO Nº 1003435-96.2025.8.26.0451

APELANTE: ANA CLAUDENICE PAGOTO DE SOUSA (JUSTIÇA GRATUITA)

APELADO: BANCO BRADESCO S/A

COMARCA: PIRACICABA

VOTO Nº 30.234

Ação declaratória cumulada com indenizatória - Autora - Recebimento de ligação telefônica de terceiro que se apresentou como suposto funcionário do réu alegando a existência de transações ilícitas - Autora - Efetivação da operação de forma simultânea - Implicação - Agente - Transferência de numerário via Pix e contratação de empréstimo - Autora - Utilização de canal não oficial - Não conferência da movimentação bancária ou contato com o réu para confirmar a veracidade dos fatos - Culpa exclusiva - Quebra do nexo causal - Inteligência do art. 14, § 3º, II, do CDC - Réu - Ausência de responsabilidade - **Pedido Inicial - Improcedência - Sentença - Manutenção.**

Apelo da autora desprovido.

VISTOS.

Trata-se de ação declaratória cumulada com indenizatória, cujo relatório da sentença se adota, julgada nos seguintes termos: “... Diante do exposto, *JULGO IMPROCEDENTE o pedido inicial formulado por ANA CLAUDENICE PAGOTO DE SOUSA contra BANCO BRADESCO S.A. Sucumbente a requerente, condeno-a ao pagamento de custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios que arbitro em 15% do valor da causa; observando-se o artigo 98, §1º, I, e §3º, do Código de Processo Civil*” (fls. 271/276).

A autora apelou. Invoca a legislação consumerista. Exalta a responsabilidade objetiva da instituição financeira. Assevera falha no dever de segurança e violação à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Insiste na

declaração de inexigibilidade do empréstimo, na devolução de R\$ 59.999,00, e no direito à verba indenizatória extrapatrimonial de R\$ 15.000,00. Pretende a reforma da sentença (fls. 282/292).

O réu contrarrazoou (fls. 297/318).

É O RELATÓRIO.

Consta da causa de pedir: *“No dia 29 de novembro de 2024, a Autora recebeu uma ligação de indivíduos que se identificaram como representantes da central de atendimento do Banco Bradesco, instituição na qual é correntista (Agência: 410 | Conta: 52726-2). Os interlocutores demonstraram amplo conhecimento sobre seus dados bancários e informações pessoais, incluindo agência, conta bancária, nome do gerente, entre outras informações, levando-a a crer que, de fato, estavam em contato com a instituição financeira legítima. Durante a ligação, os golpistas informaram que sua conta bancária havia sido invadida e que um empréstimo havia sido contratado em seu nome sem seu consentimento. Preocupada com a situação, a Autora acessou sua conta bancária e constatou que, de fato, havia um empréstimo ativo que ela não havia contratado. Diante disso, comunicou aos supostos atendentes que não tinha interesse no empréstimo e solicitou o seu imediato cancelamento. A fim de consolidar o engano, os golpistas enviaram à Autora um boletim de ocorrência falso, que supostamente teria sido elaborado pelo próprio Banco Bradesco, e orientaram-na a retirar os valores de sua conta, sob a alegação de que a conta estava comprometida e que os valores deveriam ser protegidos. Acreditando tratar-se de um procedimento legítimo de segurança, a Autora seguiu as orientações recebidas por aquele que se identificou como gerente do banco, realizando procedimentos em seu aplicativo. Ocorre que ao verificar a sua conta bancária, a autora notou a realização de quatro transferências via PIX, nos seguintes valores: R\$24.999,99 (vinte e quatro mil, novecentos e noventa e nove reais e noventa e nove centavos), R\$14.995,25 (quatorze mil, novecentos e noventa e cinco reais e vinte e cinco centavos), R\$9.220,48 (nove mil e duzentos e vinte reais e quarenta e oito centavos) e R\$10.784,28 (dez mil setecentos*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

e oitenta e quatro centavos e vinte e oito centavos). É importante destacar que tais transações destoam completamente do padrão de movimentação financeira da Autora, sendo, portanto, transações atípicas e de alto valor, sem que houvesse qualquer intervenção por parte do Banco Bradesco para prevenir ou ao menos alertar sobre possível fraude. Também é importante mencionar que os golpistas alteraram os limites de transferência via PIX. Para realizar as transferências, os fraudadores realizaram a liquidação dos investimentos da Autora, e subtraíram as economias de uma vida inteira, contratando ainda um empréstimo adicional no valor de R\$37.021,03 (trinta e sete mil vinte e um reais e três centavos), utilizando-se indevidamente de sua conta bancária. Durante todo o golpe, os criminosos demonstraram amplo acesso às informações bancárias da Autora, incluindo valores disponíveis em conta e aplicações financeiras, o que reforça a possibilidade de comprometimento da segurança dos dados por parte do Banco Bradesco.” (fls. 2/3).

A despeito da relação ser de consumo, a inversão do ônus da prova previsto no art. 6º, VIII, da Lei 8.078/90 não se dá de forma automática, pois ausente a verossimilhança da alegação. Sobre o tema, precedente do Superior Tribunal de Justiça:

AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO REVISIONAL. CARTÃO DE CRÉDITO. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. ART. 6º, VIII, DO CDC. VEROSSIMILHANÇA DAS ALEGAÇÕES. NÃO DEMONSTRAÇÃO. JUROS REMUNERATÓRIOS NÃO LIMITADOS À TAXA DE 12% A.A. DIVERGÊNCIA JURISPRUDENCIAL NÃO COMPROVADA. AGRAVO DESPROVIDO.

1. A inversão do ônus da prova depende da aferição, pelo julgador, da presença da verossimilhança das alegações ou da hipossuficiência do consumidor, a teor

do art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor.
(AgRg no AgRg no AREsp 770625/SP, Rel. Min. Raul Araújo,
Quarta Turma, j. 23.2.2016, p. 7.3.2016).

A exposição contida na inicial se limita a responsabilizar o réu pela utilização de dados pessoais que permitiram o acesso à conta por terceiro. Não se identifica, sob nenhum prisma, falha na atividade. A própria autora foi ludibriada. Admite que seguiu as orientações dos falsários. Foi a protagonista das operações. Agiu por conta e risco.

Não se vê por onde atribuir à instituição financeira responsabilidade. A autora não se utilizou dos canais oficiais para aferir a veracidade das informações, tampouco demonstrou que conferiu os dados antes de dar sequência ao que determinado. Agiu com culpa exclusiva (art. 14, § 3º, II, do CDC). Quebrou-se o nexo causal. O réu não responde pelo infortúnio. Nesse sentido, precedentes da Corte em situação análoga:

AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. INDENIZAÇÃO. Golpe da falsa central de atendimento. Autor que, após receber mensagens via Whatsapp de suposto funcionário do banco, seguiu as orientações dele enviando foto de seus documentos pessoais e realizando pagamento de boleto com assinatura digital via link enviado por terceiro. Responsabilidade pelos danos que não deve ser imputada à instituição financeira, diante da ausência de falha na prestação de seus serviços. Excludente de responsabilidade por culpa exclusiva de terceiro e da vítima. Sentença reformada para julgar a ação improcedente. RECURSO DO RÉU PROVIDO E RECURSO DO AUTOR DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1010291-77.2023.8.26.0344; Relator: Afonso Bráz; Órgão



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro de Marília - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 02/10/2025; Data de Registro: 02/10/2025).

Apelação. Ação declaratória de inexistência de débito c.c. pedido de indenização por dano moral. Serviços bancários. "Golpe da falsa central de atendimento". Cliente bancário que, após receber ligação telefônica de suposto preposto do Banco solicitando a confirmação de PIX não realizado, é induzido a se dirigir a terminal de autoatendimento para renovar a chave de acesso a conta pelo telefone celular, vindo a receber nova ligação no sentido de que a operação não havia sido bem sucedida, e que deveria refazer todo o procedimento, desta feita, filmando toda a movimentação, o que permitiu ao golpista a contratação de empréstimos em sua conta e transferências de valores para contas de terceiros. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Inocorrência. Falha na prestação de serviços não caracterizada. Culpa exclusiva da autora, que não se acautelou e não verificou se realmente estava conversando com preposto do réu, e admitiu ter filmado a operação de cadastramento de seu telefone celular em terminal de atendimento, possibilitando que o dispositivo celular do golpista pudesse ser associado à sua conta. Exclusão da responsabilidade da instituição bancária. Precedente. Sentença de improcedência mantida. Recurso da autora desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1006218-54.2024.8.26.0400; Relator: Elói Estevão Troly; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Olímpia - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/09/2025; Data de Registro:

30/09/2025).

Responsabilidade civil - Prestação de serviços bancários - Pretensão da autora à responsabilização do banco réu pela fraude da qual foi vítima - "Golpe do falso funcionário" ou "golpe da falsa central de atendimento" - Descabimento - Autora que trocou mensagens com o fraudador por meio de número estranho aos canais oficiais do banco réu - Autora que atendeu aos comandos do fraudador, tendo firmado o contrato de empréstimo consignado impugnado, cujo valor foi utilizado por ela para o pagamento de dois boletos bancários em favor de terceira empresa - Inexistência de nexos causal entre a conduta do banco réu e a fraude da qual a autora foi vítima - Fato que caracterizou a junção entre culpa da vítima, por falta de diligência, e fato de terceiro, ou seja, fortuito externo, excludente de responsabilidade - Inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ - Sentença de parcial procedência da ação que, contudo, deve ser mantida, sob pena de "reformatio in pejus" - Apelo da autora desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1000692-54.2025.8.26.0115; Relator: José Marcos Marrone; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de Campo Limpo Paulista - 1ª Vara; Data do Julgamento: 30/09/2025; Data de Registro: 30/09/2025).

A interposição de embargos de declaração com intuito protelatório implicará na penalidade prevista no art. 1.026, § 2º, do CPC.

Em razão do exposto, voto por **NEGAR PROVIMENTO** ao apelo. Na fase recursal, nos termos art. 85, § 11, do CPC, majoro os honorários advocatícios para 20% sobre o valor atualizado da causa, com



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

observância de que a autora goza da gratuidade processual (fls. 148).

TAVARES DE ALMEIDA
RELATOR